

SAMENVATTING

Door goed te luisteren naar de ervaringen en meningen van Haagse ouderen probeert het Haags Ouderenplatform een bron van informatie te zijn voor alle Haagse organisaties die zich bezig houden met wonen, leven en zorg voor ouderen. Hiervoor wordt drie keer per jaar een onderzoeksrunde gehouden. Het onderzoek richt zich op de Haagse 65-84 jarigen, waarbij er voor is gekozen om ook een aantal 55-64 jarigen te laten meedenken over de onderwerpen, omdat een deel van hen voor hun ouders of andere naasten zorgen of hebben gezorgd.

In april/mei 2016 hebben 500 panelleden deelgenomen aan de twaalfde panelronde. In deze zogenaamde Voorjaarsmeting is het hoofdthema Informatie en communicatie in de eigen wijk (H3 en H4). Daarnaast wordt nog even teruggekomen op de seniorvriendelijke wijk door beoordeling van tien aspecten (H2) en worden een aantal wijkgerelateerde voorzieningen behandeld (H5-7).

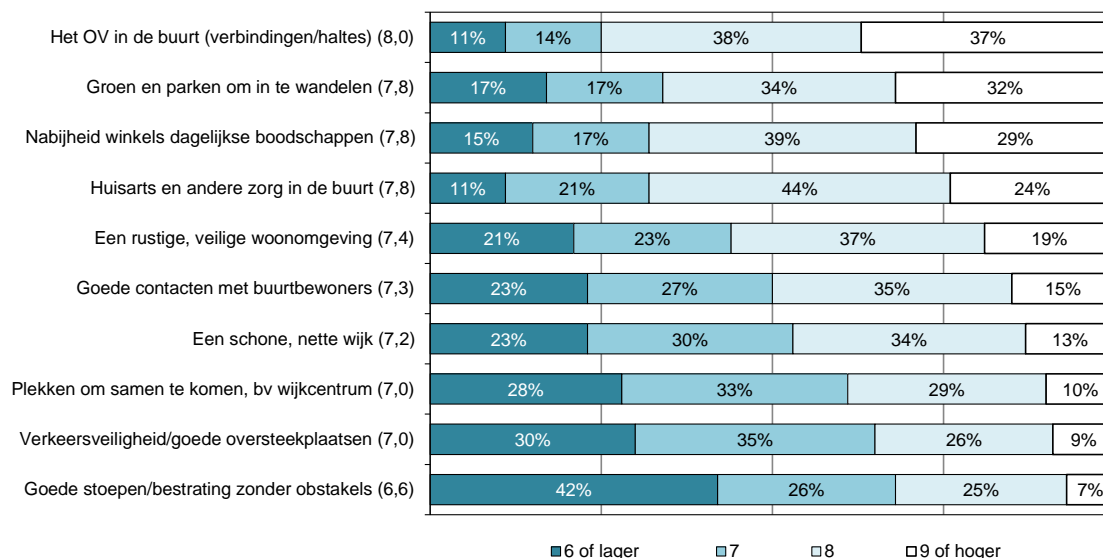
H2. Beoordeling seniorvriendelijkheid eigen wijk

In een eerdere meting hebben de Haagse Ouderen aangegeven welke aspecten voor hen erg belangrijk zijn voor een seniorvriendelijke wijk. Tien van deze aspecten zijn in deze meting beoordeeld.

Onderstaande grafiek laat een hoge beoordeling zien voor het beschikbaarheid van het OV in de eigen buurt, het groen en parken, de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en de huisarts en andere zorg in de buurt. De laagste beoordeling geldt voor de beoordeling van goede stoepen zonder obstakels.

Als gekeken wordt naar stadsdelen blijkt de seniorvriendelijkheid in Scheveningen en Haagse Hout het hoogst te worden beoordeeld, en krijgen het Centrum en Laak een wat lagere beoordeling op seniorvriendelijkheid.

Grafiek S2: Beoordeling 10 aspecten seniorvriendelijke wijk (n=500)



H3. Hoofdthema: Informatie en communicatie in eigen wijk

Het hoofdthema van deze ronde is informatie en communicatie in de eigen wijk. Allereerst is de ouderen gevraagd van welke wijkinformatie ze graag op de hoogte willen blijven. De top 15 is:

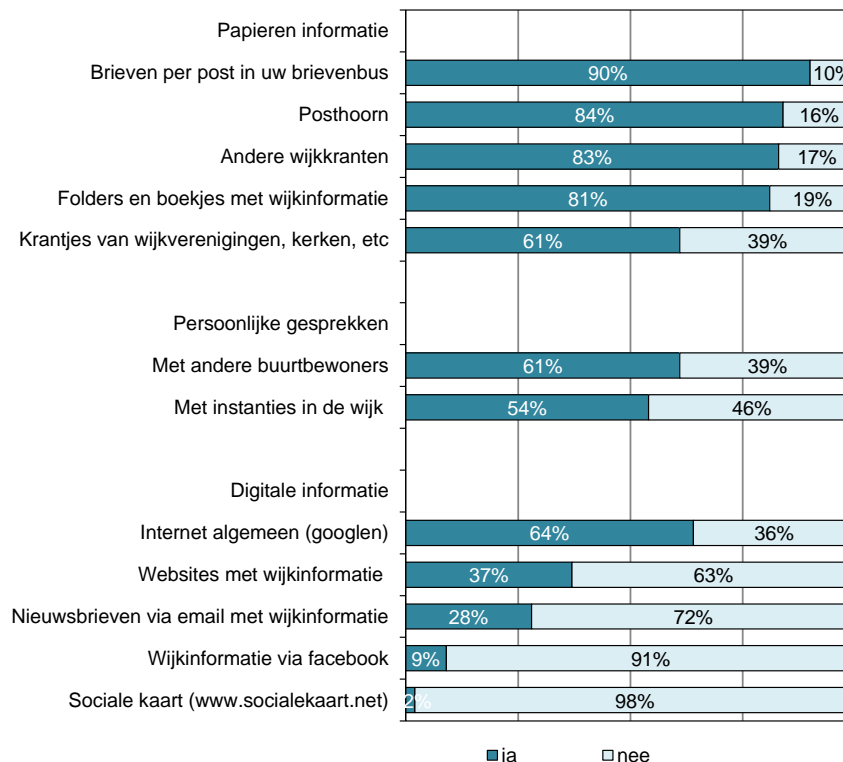
Tabel S3a: Van welke informatie blijft u graag op de hoogte

1. Activiteiten (voor ouderen, evenementen, concerten, musea, festivalletjes, kunst en cultuur, etc)	106x
2. Wegwerkzaamheden, opbrekingen, afsluitingen	50x
3. Bouw- en bestemmingsplannen, onderhoud aan woningen, verwachte overlast	46x
4. Veiligheid, criminaliteit	40x
5. Ontwikkeling buurt: wijknieuws, wat gebeurt er in de wijk, veranderingen in de wijk	30x
6. Een combinatie van alles	23x
7. Plannen gemeente: wat ze afspreken in Den Haag, gemeenteberichten	21x
8. Verkeer: veranderingen, verkeersveiligheid, verkeersregels, gewijzigde verkeerssituaties	16x
9. Veranderingen in gezondheids- /welzijnszorg, voorzieningen	15x
10. OV	14x
11. Vuilnisophaal: plaatsen afvalcontainers, gewijzigde ophaaldagen	14x
12. Groen: groenvoorzieningen, onderhoud aan groen	13x
13. Parkeren: parkeerbeleid, veranderingen	12x
14. Bijeenkomsten, vergaderingen: in de wijk, voor ouderen	10x
15. Algemene informatie	8x

Informatiebronnen

Informatie halen ouderen zowel van papier, uit gesprekken en via internet. Al deze informatiebronnen hebben hun eigen functie. Voor de meeste ouderen geldt wel dat informatie op papier nog veruit het meest gebruikt wordt. Internet is leuk om te googlen en zaken op te zoeken en zeker 65-minners beginnen al te wennen aan digitale nieuwsbrieven. Maar voor de meeste ouderen blijft een wijkkrant onmisbaar.

Grafiek S3b: Verkrijgt u (wel eens) wijkinformatie uit de volgende informatiebronnen (n=500)



Beoordeling wijkinformatie

Van de ouderen geeft 95% aan dat het zoeken naar informatie over het algemeen wel goed gaat. Er zijn veel mogelijkheden, als je even zoekt vindt je het wel. Een groep ouderen geeft wel aan dat ze het jammer vinden dat de Posthoorn/wijkkranten niet altijd goed wordt bezorgd en instanties moeten oppassen om niet te snel bij alle vragen naar internet te verwijzen.

Over het algemeen zijn oudere Hagenaars redelijk tevreden over hoe ze op dit moment op de hoogte worden gehouden van de berichten, het nieuws en de activiteiten in hun wijk: acht op de tien vindt het goed of redelijk en 20% matig of slecht. Eventuele verbetermogelijkheden zijn vaak wisselend en soms tegenstrijdig (sommige ouderen willen meer digitaal, anderen minder; sommigen mensen willen wel meer informatie, anderen vinden het allemaal wel genoeg).

Van de respondenten vindt 88% de wijkinformatie over het algemeen begrijpelijk en goed leesbaar, 12% vindt het matig of slecht. Deze laatste groep geeft hiervoor met name als reden het ambtelijke taalgebruik. De gemeente vindt het belangrijk dat er voldoende informatie op papier beschikbaar blijft. Driekwart van de ouderen vindt dat er over het algemeen nog voldoende wijkinformatie op papier is. Een kwart vindt van niet.

H4. Bereikbaarheid gemeente in de wijk

Hoofdstuk 4 gaat over de telefonische en persoonlijke bereikbaarheid van de gemeente en gemeentelijke instanties. Zeven op de tien ouderen vindt dat de gemeente Den Haag telefonisch voldoende bereikbaar is om vragen te stellen. Drie op de tien vindt van niet. Hiervoor noemen ze als belangrijkste redenen dat ze soms lang moeten wachten, niet efficiënt worden doorverbonden en het steeds meer doorverwijzen naar het digitale loket.

Belang van een gemeentelijke balie in de wijk

Van de ouderen zegt 86% het belangrijk (lees: fijn) te vinden als er in de wijk een gemeentebalie is, waar men persoonlijk vragen kan stellen over zaken als zorg, welzijn en wonen. Wel zeggen veel mensen er spontaan bij dat ze nog niet weten waarvoor ze die zullen gebruiken, maar dit vast gaan doen als het nodig is. Een balie in de wijk is een goed aanspreekpunt met de nadruk op echt persoonlijk contact, aanvullend op en als tegenwicht tegen de toenemende digitalisering.

Tabel S4a: Waarom is het wel/niet van belang dat er in de wijk een gemeentebalie is

Argumenten waarom een balie van belang is/ kan zijn (86%)	Argumenten waarom een balie niet van belang is (14%)
<ul style="list-style-type: none"> • Aanspreekpunt en vraagbaak • Aanvullend op en als tegenwicht tegen digitalisering • Persoonlijk contact voelt prettiger • Nabijheid in de eigen wijk, beperkte reistijd • Centraal punt voor alle dienstverlening • Belang goede deskundige medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Overdreven, een speciaal wijkloket is niet nodig • Onhandig met parkeren • Website gemeente biedt voldoende mogelijkheden • Tegengaan van versnippering: er zijn al voldoende balies • Het stadsdeelkantoor is in de buurt en goed bereikbaar • Ouderen zijn nog vitaal en zelfredzaam genoeg

Waar gaan ouderen nu heen met vragen over zorg, welzijn of wonen

Als ouderen op dit moment een vraag hebben over zorg, welzijn of wonen waarvoor men graag persoonlijk iemand aan de balie zou willen spreken, denkt zestig procent hiervoor als eerste aan een bezoek aan het Stadsdeelkantoor (of Stadhuis). Slechts 10% denkt aan een bezoek aan een van de servicepunten, meestal in het wijkcentrum.

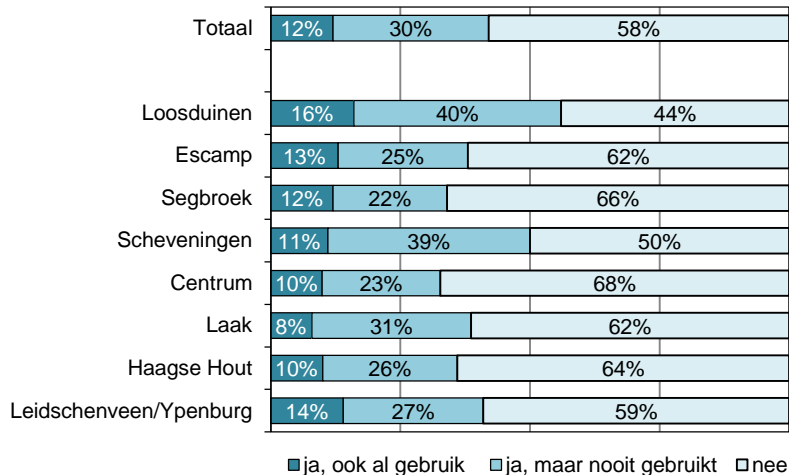
Tabel S4b: Waar zou men op dit moment heen gaan met vragen over zorg, welzijn of wonen

1. Stadsdeelkantoor	48%
2. Stadhuis (centrum)	11%
3. Wijkcentrum, servicepunt	10%
4. Zoeken op internet	9%
5. Bellen (dan vraag ik waar ik moet zijn)	8%

Bekendheid en gebruik Servicepunten

Den Haag kent ruim twintig servicepunten, verdeeld over de gehele stad. Bij een servicepunt staan computers die voor algemeen gebruik zijn. Er zijn vrijwilligers die onafhankelijk en gratis helpen bij vragen, problemen, maar ook bij het gebruik van de computer en het invullen van online formulieren. Van de panelleden kent 42% zo'n servicepunt, en 12% heeft er ooit al eens gebruik van gemaakt. De bekendheid van de servicepunten is in Loosduinen en Scheveningen iets groter.

Grafiek S4c: Bekendheid en gebruik servicepunten



Als alle panelleden het bestaan van de servicepunten is uitgelegd, overweegt 42% er in de toekomst wel gebruik van te maken – als het zo uitkomt. Bijna de helft staat er wel positief tegen over maar houdt nog een slag om de arm en 12% ziet gebruik niet zitten. De ouderen die gebruik overwegen, denken er heen te gaan bij zorgbehoefte, algemene informatie en vragen over de woning. Ouderen die nog een slag om de arm houden, geven aan dat het met de afstand en de bekendheid te maken heeft en ouderen die er geen gebruik van denken te maken, geven aan liever te bellen of de mogelijke onderwerpen te privacygevoelig vinden voor een servicepunt. De gemeente kan het best informeren over het bestaan van servicepunten via persoonlijke brieven en wijkkranten/Posthoorn.

H5. Gezamenlijke activiteiten in de wijk

In deze ronde is nog eens specifiek ingegaan op georganiseerde sociale en beweegactiviteiten in de eigen wijk. Zowel in sociale als in beweegactiviteiten is circa drie op de tien ouderen geïnteresseerd. Als gevraagd wordt wat voor activiteiten men het liefst in de wijk georganiseerd ziet, dan wordt sporten en bewegen het vaakst genoemd, gevolgd door kaarten/bridge/bingo en gezellig samen praten bij een kop koffie of een maaltijd en bingo/bridge/kaarten.

Als de respondenten wordt gevraagd of ze locaties kennen te noemen waar zulke activiteiten worden georganiseerd, dan worden veel verschillende locaties genoemd, waarvang wijkcentra het meest.

Tabel S5: Gewenste georganiseerde sociale en beweeg activiteiten in de wijk

1. Sporten en bewegen: sporten, gymnastiek, buiten bewegen, wandelclubje, ouderenyoga, ouderenzwemmen, sport en spel voor ouderen	1. (Wijk)centrum, buurtcentrum, wijkgebouw
2. Kaarten, bridge, bingo	2. Vereniging, clubgebouw
3. Samen komen, koffiedrinken. samen eten. gezelligheid, gespreksgroepen, praten	3. Sportschool, zwembad
4. Creatieve activiteit: handwerken, schilderen, workshops, bloemschikken	4. Zorgcentra
	5. Wijkvereniging, wijkorganisatie
	6. Buurthuis van de toekomst
	7. Welzijnsorganisaties
	8. Kerken, scholen

Van diegenen die hier in meer of minder mate in geïnteresseerd zijn, vindt driekwart dat er in de wijk voldoende activiteiten worden georganiseerd die ook geschikt zijn voor ouderen terwijl 15% vindt dat er te weinig voor ouderen wordt georganiseerd. Om op de hoogte te blijven van de activiteiten in de wijk heeft informatie op papier veruit de voorkeur, met name via de wijkkranten en de Posthoorn. Digitale bronnen worden nagenoeg niet genoemd.

H6. Klussendiensten

Er komen steeds meer vrijwillige en betaalde klussendiensten in de wijken beschikbaar. Een derde van de respondenten is bekend met een of meerdere klussendiensten. Als gevraagd wordt waar ze hierbij aan denken, wordt een grote variatie aan antwoorden gegeven. Antwoorden gerelateerd aan het soort klus (pc, belastingen, boodschappen, klussen in huis) of de soort helpers (buren, studenten, vrijwilligers of professionals). Men heeft met name via wijkkrantjes en via persoonlijke buurtgesprekken gehoord van dit soort klussendiensten.

De Burenhulpcentrale is een van de klussendiensten die in Den Haag actief is. Drie op de tien respondenten is bekend met de Burenhulpcentrale en nog maar 1% heeft er gebruik van gemaakt. Als iedereen is uitgelegd wat klussendiensten kunnen doen, overweegt¹ ruim een derde van de ouderen hier in de toekomst gebruik van te maken, een derde denkt van niet en bijna een derde weet het (nog) niet.

Tabel S6: Overweegt u in de toekomst gebruik te maken van klussendiensten

		Toelichting
Ja, denk het wel	36%	Voor kleine klusjes, bijv. lichtknopje, bel, nieuw stopcontact, nieuwe lampen, verven, spijker in de muur, elektriciteit, lekken gootsteen, kapotte dingen; als mijn kinderen niet kunnen; huishoudelijke taken: stofzuigen, in de tuin, ramen lappen; boodschappendienst
Nee, denk het niet	32%	Heb kinderen/vrienden die dat kunnen; ben zelf heel gezond/handig, ben enigszins wantrouwend tegenover vrijwilligers
Weet niet	32%	Als het niet meer gaat, als het nodig is, als wij het niet meer kunnen; hangt af van de omstandigheden
	100%	

H7. Vervoersdiensten

Van de panelleden van 65 jaar en ouder maakt 16% wel eens gebruik van andere vervoersdiensten dan het OV, zoals de wijkbus, de taxibus, de boodschappenbegeleidingsdienst en/of de regiobus. Aan de gebruikers is de mogelijkheid gegeven iets te zeggen over hun ervaringen met de vervoersdiensten. Dertig ouderen hebben hier gebruik van gemaakt. Zestig procent van de reacties is positief, 27% neutraal en 13% van de reacties heeft een mindere lading. Als de gebruikers gevraagd wordt hoe ze het best op de hoogte gehouden kunnen worden van de vervoersdiensten, noemt de meerderheid thuisgestuurde brieven, waarbij een aantal mensen bevestigt dat dit al goed gebeurt.

¹ Er is jaren studie gedaan naar de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten met betrekking tot de verhouding van de mensen **die zeggen iets te zullen doen** en **die het ook daadwerkelijk zullen doen**. Percentages in onderzoeken worden nog al eens overschat omdat mensen soms antwoord geven uit sociaal wenselijkheid of onwetendheid. Yankelovich International, een gerenommeerd Amerikaans onderzoeksbureau heeft in 1993 alle onderzoeken die ze in de afgelopen 25 jaar hebben uitgevoerd naast elkaar gelegd en waar mogelijk vergeleken met de werkelijke gedragingen nadien. Dit resulteerde in:

- Als alle mensen zeggen iets te doen mag worden geschat dat \pm 80% dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als 80% van de mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat \pm 45-50% dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als de helft van de mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat \pm 20-25% dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als een kwart van de mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat \pm 5-10% dit daadwerkelijk gaat doen
- Als één op de tien mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat \pm 2% dit daadwerkelijk gaat doen.